

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Un usuario de IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud tendrá acceso a los Servicios de Cloud de los cuales el Cliente tenga derechos de titularidad, según se especifica en un POE, y tendrá derechos para utilizar estas ofertas en función de los tipos de usuario comprados y descritos en las Descripciones del Servicio aplicables. El uso de este Servicio de Cloud junto con las ofertas mencionadas a continuación deberá cumplir con las condiciones descritas en el Documento de Transacción y de conformidad con las Condiciones de Uso asociadas a dicha oferta.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator ofrece las funciones siguientes mediante el uso de la red de suministro de contenido (CDN) de Akamai Technologies:

- el sistema de correlaciones dinámicas dirige las solicitudes del usuario para un contenido de aplicaciones seguras a un servidor óptimo;
- la tecnología de optimización de rutas identifica la vía de acceso óptima hasta la infraestructura original para recuperar el contenido de la aplicación dinámica;

- un protocolo de transporte optimiza la transparencia de las comunicaciones entre el servidor y el origen; y
- el servidor recupera el contenido de la aplicación solicitada y lo devuelve al usuario a través de conexiones optimizadas seguras.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud proporciona una conexión cifrada de sitio a sitio entre el punto final de la red y el punto final de alojamiento de Servicio de Cloud Emptoris. Todo el tráfico que fluye entre estos dos dispositivos se cifra de manera segura. Los datos se cifran en el punto de envío y se descifran en el punto de recepción utilizando los métodos y claves de cifrado estándar del sector. Se requiere una suscripción adicional si las Instancias que no son de producción requieren una Conexión de Red Privada virtual.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud ofrece cifrado de los datos almacenados del Cliente en una instancia de BD dedicada mediante el uso de una clave de cifrado para el siguiente Servicio de Cloud Versión 10.1 y posterior, si se especifican en el Documento Transaccional del Cliente:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Las claves de cifrado son claves almacenadas en un lugar seguro de claves y cada instancia de BD requiere claves exclusivas dedicadas. Ninguna de las claves se comparte aunque las instancias de BD estén contenidas en hardware compartido. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud no almacenan archivos adjuntos en la BD y por lo tanto no se cifrarán los datos de los archivos adjuntos.

El Cliente debe comprar una Instancia de IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud para cada Instancia productiva y que no sea productiva para la cual el Cliente quiera que se cifren los datos.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On proporciona la infraestructura necesaria para instalar IBM Cognos para utilizarlo con IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Solo pueden utilizarse con la funcionalidad de IBM Cognos los datos generados o almacenados en estos servicios. Los servicios de configuración y de modelos de datos están disponibles bajo un acuerdo independiente. Esta oferta no es necesaria si el Cliente ha comprado IBM Emptoris Contract Management on Cloud o IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

1.6 Servicios Prestados Remotamente

Para que IBM pueda prestar los Servicios de Mantenimiento y Compromisos de Servicio, el Cliente deberá:

- designar a una persona de contacto del Cliente, a quien se dirigirán todas las comunicaciones relativas al Servicio de Cloud y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Servicio de Cloud; servir como interfaz entre IBM y los departamentos del Cliente que participan en el Servicio de Cloud; participar en reuniones de estado del proyecto, obtener y proporcionar información, datos y decisiones dentro del plazo de tres (3) días laborables a petición de IBM; ayudar a resolver y escalar a IBM los problemas del Servicio de Cloud que se produzcan dentro de la organización del Cliente, según sea necesario;
- proporcionar a IBM acceso a los Servicios de Cloud del Cliente;
- cooperar hacia la finalización de las actividades y las tareas del Cliente;

- reconocer y aceptar que estos servicios están diseñados para soportar un área de negocio implementando el software, con un conjunto de requisitos. El Servicio de Cloud admite implementaciones para múltiples áreas de negocio, pero algunas áreas adicionales pueden requerir Compromisos de Servicio adicionales;
- proporcionar los requisitos empresariales del Cliente en relación con los Servicios de Mantenimiento y Compromisos de Servicio adquiridos;
- responsabilizarse del desarrollo y la implementación de planes de prueba, los scripts de prueba correspondientes y los datos asociados;
- responsabilizarse del desarrollo de procedimientos empresariales para el usuario final y del desarrollo y la prestación de servicios de habilitación para los usuarios finales; y
- consultar con IBM antes de contratar a terceros cuyo trabajo pueda afectar la capacidad de IBM de proporcionar los servicios y responsabilizarse de la gestión y la ejecución de los terceros.

1.6.1 Compromisos de Servicio

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM proporcionará servicios para revisar y confirmar los requisitos del Cliente para la implementación de los Servicios de Cloud IBM Strategic Supply Management. Esta evaluación de requisitos incluirá el dimensionamiento técnico de los activos de TI para el funcionamiento eficaz del sistema productivo, la evaluación técnica de las capacidades del taller de usuarios finales en relación con los requisitos mínimos de software, una evaluación de ajuste de función de alto nivel de los módulos de software en relación con los requerimientos del Cliente y un debate del enfoque de proyecto deseado por el Cliente, los recursos del proyecto y la sincronización del proyecto. Posteriormente IBM proporcionará un enfoque de proyecto propuesto, con recomendación de servicios apropiados, estimación presupuestaria de IBM, estimación de la cronología del proyecto y estimación de recursos para el equipo de proyecto del Cliente. IBM también proporcionará el dimensionamiento propuesto de los activos de TI y la evaluación de las capacidades de estación de trabajo del Cliente.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

Los servicios de IBM para implementar las funciones del archivo VSM (Virtual Supplier Master) como soporte a la implementación de cualquiera de los Servicios de Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM llevará a cabo dos talleres de diseño para archivos maestros dentro de VSM, incluyendo organizaciones, usuarios, proveedores, categorías y otros campos de referencia, según corresponda, para los módulos de software. IBM proporcionará hasta 16 horas de habilitación para la configuración de elementos VSM, como plantillas de proceso por lotes, branding, seguridad del usuario, SSO SAML 2.0 y otros elementos operativos de VSM. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del software, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente.

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

Servicios de IBM para proporcionar orientación funcional y técnica para el conjunto de configuración de la solución SSO del Cliente con SAML 2.0. IBM llevará a cabo un taller de diseño para revisar los detalles de configuración para el SSO dentro del VSM, incluyendo una revisión de las funciones de VSM para actualizar los registros de usuario con el nombre de usuario para que coincida con el enfoque de autenticación SSO del Cliente. IBM proporcionará un ejemplo de un archivo IdP que configurará el Cliente y se cargará en VSM. IBM dará soporte a las actividades de prueba del Cliente para la configuración de SSO, en entornos no productivos y en sitios productivos. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

Servicios de IBM para proporcionar conocimientos especializados adicionales para cualquiera de los Servicios de Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management en las áreas de diseño, configuración, prácticas recomendadas, habilitación de administrador, soporte de compilación, soporte de garantía de calidad, como parte de cualquier otro compromiso de servicio prestado de forma remota.

- e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service**

Servicios de consultoría técnica de IBM sobre el uso y las prácticas recomendadas, así como conocimientos especializados adicionales estándar en cualquiera de los servicios web del IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services. IBM ayudará con las preguntas del Cliente sobre la documentación técnica del producto, proporcionará código de ejemplo y prácticas recomendadas para el uso de los servicios web del producto IBM Emptoris estándar, revisará la documentación de diseño producida por el Cliente y proporcionará comentarios. El Cliente será responsable de la resolución de problemas relacionados con el código creado por el Cliente.
- f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service**

IBM configurará e implementará la función de informes estándar del dashboard de varias suites estándar. Esto incluirá extractos de los módulos de la suite y el desarrollo de un máximo de tres presentaciones de informe de dashboard de datos a nivel de suite usando los campos de datos estándar de la suite de serie. IBM llevará a cabo un taller de diseño para revisar los elementos de datos que se incluirán y el proceso para extraer los datos de cada uno de los módulos de la suite para su uso con la función de informes. IBM desplegará el software de extracción primero en el entorno no productivo y posteriormente en el entorno productivo, tras acuerdo del Cliente. IBM utilizará los datos de extracción para su introducción en una BD de IBM InfoSphere DataStage de informes a nivel de Suite para el acceso como paquete de datos para el software de informes de IBM Cognos. IBM entregará los extractos iniciales y el modelo de datos en el sitio de prueba para comprobación del Cliente. Con el acuerdo del Cliente, IBM entregará los extractos iniciales, el modelo de datos y los informes de dashboard iniciales al Servicio de Cloud.
- g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**

IBM proporcionará una evaluación de estado de la configuración, la implementación y el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente. La evaluación incluirá descubrimientos y recomendaciones de mejora basados en las prácticas recomendadas generales para el uso del Servicio de Cloud. Como parte de este servicio, IBM revisará la documentación original para la implementación del Cliente, revisará todos los Informes de Mantenimiento de Problemas (PMR), entrevistará a los usuarios finales, revisará la configuración del Servicio de Cloud del Cliente, proporcionará una evaluación de las integraciones y personalizaciones de IBM Innovation and Integration Services (IIS) para cada módulo, y entregará un informe de análisis de estado, con descubrimientos, observaciones y recomendaciones para la mejora. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.
- h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM proporcionará servicios de habilitación a los administradores del Cliente para el Servicio de Cloud. Esto incluirá revisiones funcionales de las funciones administrativas, debates sobre prácticas recomendadas, experiencia práctica en la realización de las funciones de administración en un sitio de prueba y respuesta a preguntas específicas del Cliente durante el transcurso de la sesión de habilitación. Las revisiones incluirán la administración de proveedores, organizaciones internas, usuarios, categorías y otros datos de referencia en el VSM. Las funciones incluidas en la habilitación incluyen la importación por lotes para datos de archivos maestros, branding del sitio, configuraciones de parámetros de autenticación de usuario, configuración de notificaciones para las notificaciones SSM y funciones de interfaz de usuario para cambiar las listas de visualización y exportar datos del módulo SSM. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

1.6.2 Servicios de Mantenimiento

- a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service**

IBM extraerá los datos estándar de los módulos de la suite SSM mensualmente y actualizará el paquete de datos de la suite con los nuevos extractos mensuales. Este servicio se proporcionará 12 veces durante un período de 12 meses. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM extraerá los datos estándar de los módulos de la suite SSM trimestralmente y actualizará el paquete de datos de la suite con los nuevos extractos trimestrales. Este servicio se proporcionará 4 veces durante un período de 12 meses. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información de identificación personal (IP) en virtud de las leyes de privacidad aplicables, como la información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, ID de personal, centro de coste/costo) e identificadores técnicos (nombre de usuario, contraseña, direcciones IP, direcciones MAC). IBM cursará adecuadamente cualquier petición del Cliente, los empleados del Cliente o los Usuarios Invitados para acceder, actualizar, corregir o eliminar la información personal de contacto.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para la información personal sensible, la información médica protegida u otro contenido regulado. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud. El Cliente no puede, bajo ninguna circunstancia, utilizar este Servicio de Cloud para recopilar, procesar o almacenar información médica protegida.

El Servicio de Cloud encripta contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red o la máquina del usuario final. El Servicio de Cloud no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos, si el Cliente utiliza la Versión 10.1.1 o superior del Servicio de Cloud o ha adquirido la oferta IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; por contra, el Cliente es responsable de encriptar el contenido antes de añadirlo al Servicio de Cloud.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, en un máximo de treinta (30) días laborables después de que el evento haya tenido un impacto en la disponibilidad del Servicio de Cloud. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente

sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,7% para Clientes que adquieran Soporte Premium	2%
< 99,0% si no se adquiere Soporte Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
--	--

4. Soporte Técnico

IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata. Nota: IBM trabajará con el Cliente de forma ininterrumpida (24x7) para resolver problemas críticos, siempre que el Cliente tenga un recurso técnico disponible para trabajar durante esas horas.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Autorizado es una persona individual que recibe acceso al Servicio de Cloud. El Cliente deberá obtener un derecho de titularidad dedicado independiente para cada Usuario Autorizado que acceda a la oferta de Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- b. **Conexión:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo al Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- d. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia del Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos y las Suscripciones de Mantenimiento se entregan de forma remota o en una ubicación de IBM. Los planes del proyecto y la documentación del proyecto se entregan como documentos propiedad de IBM con derecho ilimitado para que el Cliente los copie y reutilice para sus actividades empresariales. IBM asignará los recursos de entrega dentro del plazo de 20 días laborables posteriores a la recepción del pedido y proporcionará informes semanales sobre el estado del proyecto. Se espera que los Compromisos de Servicio prestados remotamente se completen dentro de los 150 días posteriores al inicio de la actividad del servicio.

5.4 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará cuando se le solicite, registros, resultados generados por las herramientas del sistema, y dará acceso a las instalaciones del Cliente, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por

parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

7.2 Copia de seguridad

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las Instancias productivas, y semanalmente para las Instancias que no son productivas. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de 90 días para las Instancias productivas y de siete días para las Instancias que no son productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

7.3 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento a la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente. Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del Servicio de Cloud, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

7.4 Actualizaciones del Servicio de Cloud

IBM instalará y configurará actualizaciones de software para las Instancias del Servicio de Cloud productivas y que no sean productivas en un momento acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible durante el horario laborable en el huso horario del Cliente. El Cliente puede solicitar que se realice la planificación durante los fines de semana en función de la disponibilidad de planificación para las suscripciones a Soporte Essential o Premier Premium. Los suscriptores de Soporte Premier Premium tienen prioridad para la planificación durante la planificación de actualizaciones en fin de semana.

IBM notificará la terminación del soporte para la versión del software proporcionado como parte del Servicio de Cloud con 12 meses de antelación. IBM trabajará con el Cliente para migrar cada una de sus Instancias de Servicio de Cloud a una versión soportada del software antes de la terminación de la fecha de soporte. El Cliente será responsable de los costes de migración. Si no se completa la migración a una versión soportada del software dentro del período de notificación, por una causa que no sea un retraso provocado exclusivamente por IBM o por sus subcontratistas, IBM puede resolver este acuerdo con un aviso por escrito al Cliente con 30 días de antelación.

7.5 Actualizaciones de BD

IBM replicará los contenidos de una BD productiva a una Instancia no productiva del Cliente una vez cada trimestre (o hasta un máximo de cuatro veces por trimestre para el soporte Premium), para cada sistema no productivo comprado. Los servicios de actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

7.6 Certificados Proporcionados por el Cliente

El Servicio de Cloud se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el Servicio de Cloud, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes/costos de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del Servicio de Cloud del Cliente.

7.7 Recuperación Tras Desastre

Si el Cliente ejecuta una versión soportada y actual de Servicio de Cloud, y se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 72 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.